

餐旅管理策略分析- 以屏東三地門居高風味餐廳為例

劉上裕、顏禎瑩、林文麒、鍾幸潔

美和科技大學 餐旅系

通訊作者：劉上裕

聯絡地址：屏東縣內埔鄉美和村屏光路23號

摘要

餐旅管理Hospitality Management以策略分析的方式，在餐旅產業Hospitality Industry扮演了重要的角色。餐旅管理從餐旅觀光產業的範圍來看有其必要，因為餐旅管理的服務範圍非常地廣泛，從旅行、住宿、活動、餐廳、到休閒都是餐旅觀光產業的範圍。因此，如何將餐旅管理策略分析的觀念，應用到一個餐旅的企業使其具有競爭力，變成一個非常重要的課題。本研究使用個案的質性研究方式，策略SWOT分析找出「屏東三地門居高風味餐廳」下列的優勢與需要改進的地方。

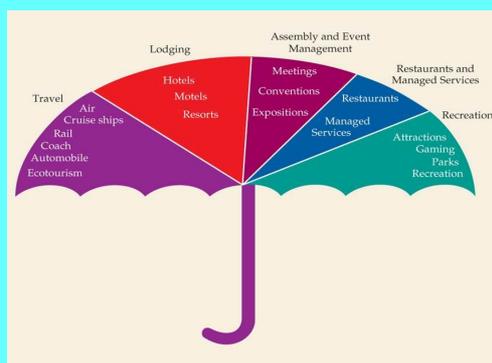
關鍵詞：餐旅管理、餐旅產業、觀光、服務

1. 前言

Walker (2007)認為餐旅產業與觀光產業實際上是有強烈的相關，在下圖中可以看見餐旅與觀光產業的範圍包含：旅遊、住宿、會議、活動事件管理、餐廳、服務、休閒等等。

- 旅遊：包含空中、郵輪、火車、巴士、汽車、生態旅遊等等；
- 住宿：飯店、汽車旅館、渡假村等等；
- 活動與事件管理：包含會議、大型會議、展覽等等；
- 餐廳與管理服務：餐廳、管理服務；
- 休閒渡假：景點、露營、公園、遊樂園等等

Barrows (2007)等人認為餐旅是一個服務的產業，而服務機構可以是很不同的。而且通常其市場經常是以當地為主，並以強調面對面為主的與顧客接觸。他們並且認為餐旅產業包含食物的服務、住宿、旅遊及觀光等相關內容：



圖Scope of the Hospitality-Tourism Industry

2. 研究方法-單一個案研究法

本研究採用單一個案研究設計來探討我們在第一章所提出的問題，而在本節中，我們將解釋為何採用單一個案研究法與我們將如何分析質性資料，以產生研究結論。實際上，關於個案研究法有許多不同的看法，其中最基本有兩種不同的區分面向，第一種分法為單個案研究與多個案研究，另一種區分方法則是實證研究取向與詮釋研究取向。

一般而言，支持採用多個案研究法的學者，同時也採用實證性的研究取向，代表學者為Eisenhardt (1989)。過去學者一向認為質性研究較具彈性，但也缺乏系統性的科學過程，因而不容易證明研究結果的有效性，而Eisenhardt (1989)則認為個案研究的方法也可以做到如同自然科學般的一般化知識，並以理論命題 (propositions) 的方式來表達變數之間的相關性，以供未來研究驗證，而這種變數之間的關係建立則必須透過多個案 (multiple cases) 的研究設計才能達到。

3. 研究個案

地處三地門海拔最高的「居高風味餐廳」，離高雄市區並不遠，大約50分鐘車程即可抵達。大大的木製招牌，四周圍繞著蒼鬱樹木。其個案產品分析為：

1. 產品力在三地門地區競爭力強，岩燒雞具有獨特性
2. 餐廳環境氣氛較其他對手來得優異
3. 餐廳使用餐具皆為陶瓷器具，相較其他對手使用塑膠或拋棄式器具來得優異
4. 附有環境優雅的咖啡廳，產品種類多化

研究結果

1. 三地門地區因霧台地區觀光發展快速，整體產業近年保持穩定的成長。
2. 三地門地區競爭相當激烈，同業如風刮地秋月的店、向陽草魚土雞城等店皆與居高具有相當重疊性。
3. 居高相對其他業者來說具有較為高端的產品力，且網路具有較高知名度，整體規模也較大，整體來說品牌較具有差異化。
4. 然，因居高整體規模較其他業者龐大，整體營運所需固定成本也較其他業者高出許多。

